

4. Попов С.С. Профессиональная подготовка студентов туристского вуза к управлению персоналом: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Попов Святослав Святославович. – М., 2008. – 149 с.

5. Яковлева Н.Ф. Проектная деятельность в образовательном учреждении / Н.Ф. Яковлева. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 144 с.

6. Турчен Д.Н. Проектная курсантов деятельность как один из методических приемов формирования универсальных учебных действий / Д.Н. Турчен // Науковедение – 2013. – Вып. 6, ноябрь – декабрь. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.naukovedenie.ru/PDF/165PVN613.pdf>

7. Полат Е.С. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования / Е.С. Полат. – М.: Центр «Академия», 2012. – 298 с.

8. Сергеев И.С. Как организовать проектную деятельность учащихся: практическое пособие для работников общеобразовательных учреждений / И.С. Сергеев. – М.: АРКТИ, 2005. – 80 с.

УДК 379.85

Студ. С.С. Пильщиков  
Рук. С.Ф. Масленникова  
(УГЛТУ, Екатеринбург)

### **РАЗРАБОТКА ОСНОВНОЙ УСЛУГИ «МОЙКА АВТО, ПРОХОДЯЩИХ ТО» ДЛЯ ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА «АСМОТО ТАГИЛ»**

**Аннотация.** В статье раскрываются некоторые аспекты совершенствования сервисной деятельности дилерского центра через разработку основной услуги.

**Ключевые слова:** сервисная деятельность, основная услуга, дилерский центр.

На сегодняшний день сфера обслуживания не перестаёт удивлять своим разнообразным, постоянно увеличивающимся спектром услуг. Все больше и больше появляется услуг, которые связаны с обслуживанием автомобилей. Это связано с динамично развивающимся рынком легкового и грузового автотранспорта. Согласно статистическим данным IHS Automotive мировые продажи легковых автомобилей достигли 87,4 млн единиц в 2015 г., 89,8 – в 2016. Российский авторынок в условиях мирового экономического кризиса и примененных к России санкций показывает снижение уровня продаж легковых автомобилей в 2015 г. на 890,187 тыс. единиц по сравнению с 2014 г. Таким образом, в общей сложности в 2015 г. в РФ было продано 1601126 единиц легковых авто. Однако маркетинговые

службы, изучающие наш рынок, считают, что в 2017 г. начнется медленное восстановление, которое продлится до конца десятилетия [1].

Очевидно, что такой огромный авторынок нуждается в постоянном уходе, техобслуживании и осмотре. Техническое обслуживание автомобиля как легкового, так и грузового, нового или старого, является неотъемлемой частью его эксплуатации, а также еще и гарантийным обязательством владельца. Если владелец нового автомобиля пропустит такое обслуживание в автосалоне или в автосервисе, то может лишиться гарантии на авто. Для подержанного автомобиля техническое обслуживание также очень важно, потому что является гарантией безопасности владельца и способствует более долгой эксплуатации авто. Особую роль в этом играют дилерские центры.

На сегодняшний день дилерские центры (ДЦ) вносят большой вклад в экономику рынка. Эти центры присутствуют на рынке несколько десятков лет, обслуживая тысячи клиентов, что свидетельствует о стабильной работе ДЦ, отлаженных бизнес-процессах и механизме взаимодействия с покупателем в целом. Перечень задач, которые могут выполнить специалисты дилерского центра, достаточно широк. Прежде всего, это реализация автомобилей, а также их дальнейшее обслуживание. Это очень удобно для клиента, которому нет нужды дополнительно заниматься поиском станций техобслуживания и надежных проверенных работников, которые смогут устранить неполадку в случае ее возникновения. Через центр, продавший авто, владелец сможет выполнить все поставленные задачи быстрее, а главное – надежнее, чем при обращении за помощью к посторонним [2].

Каждый автовладелец перед поездкой, как правило, производит визуальное техническое обслуживание автомобиля (измеряет уровень давления в шинах, проверяет работу световых приборов, сравнивает уровни жидкостей (антифриз, тосол, тормозная жидкость и т. д.). Но после окончания срока гарантийного обслуживания нового авто его владельцу раз в году обязательно следует пройти технический осмотр, то есть проверку технического состояния транспортных средств (ТС), их частей и элементов дополнительного оборудования на предмет их соответствия обязательным требованиям безопасности транспортных средств в целях допуска к участию в дорожном движении на территории Российской Федерации и в случаях, предусмотренных международными договорами Российской Федерации, также за её пределами.

Все эти процедуры автовладельцы могут пройти в дилерских центрах, оказывающих разнообразные услуги по покупке и продаже автомобилей и их комплектующих, а также предоставляющих возможность оформить автостраховку, пройти техобслуживание и техосмотр. Но прежде чем предъявить свое авто на техосмотр, владельцу следует его помыть, так как специалисты не смогут увидеть дефекты технической части автомобиля.

Поэтому каждый владелец автомашины старается воспользоваться услугами автомойки перед прохождением техосмотра или техобслуживания.

Наше предложение заключается в проектировании основной услуги «Мойка авто, проходящих ТО» в дилерском центре «АСМОТО» (г. Нижний Тагил), позволяющей значительно сэкономить не только время автовладельцев на поиски предприятия для мойки машины, но и денежные средства, поскольку стоимость услуги будет входить в стоимость техобслуживания. А значит, будет несколько ниже, чем средняя стоимость мойки автомобиля по городу.

Раскроем сущность одного из основных понятий сервисологии – основная услуга.

Основные услуги являются неотъемлемой частью сферы обслуживания! Основные услуги – широкий спектр услуг предприятия, оказываемых одному или нескольким заказчикам и отражающий специфику деятельности данного предприятия. Именно эти услуги дают необходимый уровень полезности и гарантии потребителям. Основные услуги оказывают все предприятия, на вид и характер предоставляемых услуг влияет только их тип [3]. В наше время запросы клиентов становятся все выше и, чтобы удовлетворить их, предприятиям приходится постоянно проектировать и внедрять новые основные услуги, расширять перечень дополнительных услуг. К основным услугам дилерских центров относятся продажа и техническое обслуживание автомобилей, которое включает замену свечей, установку новых тормозных колодок, подробную диагностику, шиномонтаж, кузовной ремонт, замену масла и т. д.

Автосалон «АСМОТО Тагил» входит в группу компаний «АСМОТО», которая работает на автомобильном рынке уже более 12 лет и является официальным дилером российских и зарубежных автопроизводителей. Сегодня «АСМОТО Тагил» предоставляет все виды услуг по продаже и обслуживанию автомобилей.

- Продажа автомобилей в розницу, оптом и по индивидуальным заказам.
- Сервисное, гарантийное и техническое обслуживание автомобилей.
- Предоставление гарантии на новые автомобили – 3 года или 100 000 км пробега.
- Продажа оригинальных запчастей и аксессуаров.
- Установка дополнительного оборудования.
- Тест-драйв (пробная поездка).
- Кредитование совместно со страховыми компаниями и банками партнерами.
- Страхование автомобилей по КАСКО и ОСАГО.
- Лизинг.
- Трейд-ин (прием старого автомобиля в зачет при покупке нового).

Анализ сервисной деятельности дилерского центра «АСМОТО Тагил» в Нижнем Тагиле позволил нам оценить весь перечень предлагаемых услуг, а также определить услугу, которая будет способствовать дальнейшему развитию предприятия, улучшать его позиции в конкурентной борьбе на рынке услуг, а также совершенствовать качество обслуживания. Таким образом, сформировалось наше предложение – основная услуга «Мойка авто, проходящих ТО».

Автомойка это – устройство для мытья автомобилей, а также предприятие, осуществляющее мойку авто и оказывающее сопутствующие услуги (чистку салона, химчистку и т. д.). Зачастую автомойки располагаются рядом с автозаправочными станциями либо рядом с сервисами и просто на дороге. Они могут быть ручными, бесконтактными, порталными, туннельными. Портал – это автоматическая установка, похожая на арку, которая движется вдоль автомобиля, пока он стоит, и удаляет с него грязь.

Основной механизм мойки – поршневой насос, создающий давление 100–150 бар. Для мытья авто рекомендуется мини-мойка с давлением не выше 120–130 бар, поскольку высокое давление может повредить лакокрасочное покрытие машины. Насос может быть пластиковым и металлическим. Металл поршневой группы – это обычно силумин, он более долговечен, чем пластик. Пластиковые насосы делятся на две категории: разборные и неразборные. Отличие неразборной пластиковой помпы заключается в том, что при поломке придется менять ее всю в сборе, а ее цена составляет порядка 70 % от самой автомойки. Разборная же помпа подлежит ремонту. Однако необходимо учесть, что пластик боится горячей воды и перегревов, поэтому специализированные автомойки укомплектованы опытным персоналом.

Рабочие, которые работают на автомойке, за один рабочий день моют столько автомобилей, что у них непременно накапливается огромный запас знаний о том, как правильно это делать. Также они нередко выслушивают особые пожелания автолюбителей, которые очень разнообразны. Это дает возможность применять полученный опыт на каждой следующей машине, постоянно повышая качество работы.

Подводя итог сказанному, следует отметить, что разработанная основная услуга «Мойка авто, проходящих ТО» для дилерского центра «АСМОТО Тагил», позволит автосалону поддерживать определенный статус, расширит ассортимент предлагаемых услуг, повысит спрос клиентов на них. Ведь регулярная мойка автомобилей – это залог долгой службы машины, чтобы без необходимости не обновлять краску или не производить ремонт. Многие автовладельцы понимают, что не может быть более эффективной профилактики появления ржавчины и повреждения краски, чем мойка машины обычной водой с чистящим средством.

### Библиографический список

1. MarketInsight: Registrations and Vehicles-in-Operation. 2016 // IHS Automotive. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.ihs.com/industry/automotive.html>
2. Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д.Ж. Сондерс, В. Вонг. – СПб.: Вильямс, 2014. – 688 с.
3. Садохин А.П. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.П. Садохин. – М.: Омега-Л, 2015. – 141 с.

УДК 378

Студ. А.Д. Савенков  
Рук. Т.Р. Лыкова  
(УГЛТУ, Екатеринбург)

### ЭКСКУРСИЯ КАК АСПЕКТ ДУХОВНО-НРАВСТВЕННОГО НАПРАВЛЕНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПАТРИОТИЧЕСКОЙ ПОЗИЦИИ

**Аннотация.** *Статья раскрывает основы духовно-нравственного направления формирования патриотической позиции через экскурсии. Автор приводит в качестве примера экскурсию в Алапаевск и Нижнюю Синячиху.*

**Ключевые слова:** патриотизм, экскурсия, студенты, Алапаевск.

Духовно-нравственное направление формирования патриотической позиции предусматривает формирование патриотических ценностей, принципов, убеждений и взглядов, основанных на осознании важных для общества и государства; интересов, приоритетов, проблем, позволяющих уяснить место, роль и значение личности и группы в развитии патриотизма; эмоционального, равнодушного отношения личности к тому, что касается Родины: её исторического прошлого, настоящего и будущего, к проблемам, которые являются насущными в жизни страны, к проблемам своего народа, к достижениям отечественной культуры; формирование интереса к родной культуре, любви к Родине, чувства долга по отношению к Родине, чувства собственного достоинства как россиянина, ответственности перед соотечественниками, обществом, знания и интереса истории родной страны, наличия идеала человека-патриота, потребности внести свой вклад в процветание Отечества, желания самореализоваться на пользу Родине, чувства гордости за подвиги соотечественников, терпимости и уважения к национальной специфике других народов [1].

В процессе экскурсий, посещений музейных экспозиций происходит наглядное знакомство с историей России, с культурой, историей искусства